

CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE – AIL Lucca

Premessa

AIL Lucca si impegna a garantire un servizio di assistenza domiciliare ematologica che consenta ai pazienti affetti da patologie onco-ematologiche di ricevere cure di qualità nella sicurezza e nel comfort della propria abitazione. Questa Carta dei Servizi è stata redatta con il contributo del comitato scientifico, dei medici e del presidente di AIL Lucca, con l'obiettivo di fornire informazioni chiare e trasparenti su prestazioni, modalità di accesso, criteri di eleggibilità e diritti dei pazienti.

1. Principi Fondamentali

- **Eguaglianza e Imparzialità:** L'accesso al servizio è garantito a tutti i pazienti senza discriminazioni di sesso, età, razza, religione o condizione socio-economica.
- **Continuità:** L'assistenza è garantita in modo continuativo, con l'impegno a ridurre al minimo eventuali interruzioni.
- **Rispetto della Persona:** Tutte le attività sono svolte nel rispetto della dignità, dell'autonomia e delle esigenze individuali del paziente e della sua famiglia.
- **Partecipazione:** I pazienti e i familiari sono coinvolti attivamente nelle scelte assistenziali e terapeutiche.
- **Efficacia ed Efficienza:** Le risorse disponibili sono utilizzate al meglio per garantire un servizio di qualità.

2. Servizi Offerti

- **Assistenza Medica Domiciliare:** Monitoraggio clinico.
- **Assistenza Infermieristica:** Somministrazione di terapie endovenose, intramuscolari e sottocutanee, gestione di accessi venosi e medicazioni.
- **Supporto Psicologico:** Sostegno al paziente e alla famiglia per affrontare l'impatto emotivo della malattia.
- **Coordinamento con i Centri di Cura:** Collaborazione con le strutture ospedaliere di riferimento per garantire continuità terapeutica.

3. Modalità di Accesso al Servizio

- La richiesta di attivazione del servizio può avvenire tramite segnalazione del medico curante o l'ematologo di riferimento tramite L'Agenda di Continuità Ospedale-Territorio (ACOT).
- Dopo la richiesta, un'équipe medica fornita da AIL Lucca valuterà il caso per definire il piano assistenziale personalizzato.
- Il servizio è completamente gratuito per i pazienti, sostenuto dalle attività di raccolta fondi di AIL Lucca.

4. Criteri di Eleggibilità

Essendo il **servizio interamente finanziato da AIL Lucca**, il numero massimo di pazienti da poter prendere in carico è determinato sia dalla dimensione dello staff sia dai fondi mensili a disposizione. Pertanto, il numero dei pazienti assistiti ogni mese potrebbe subire variazioni, aumentando o diminuendo. AIL Lucca monitorerà periodicamente la situazione per pianificare al meglio tali eventuali cambiamenti.

I criteri principali di eleggibilità includono:

1. Diagnosi di patologia onco-ematologica in fase attiva.
2. Necessità di assistenza domiciliare per motivi clinici, logistici o sociali.
3. Condizioni cliniche che permettano l'assistenza domiciliare in sicurezza.
4. Presenza di un ambiente domestico idoneo per l'assistenza.
5. Accettazione e adesione del paziente e della famiglia al programma assistenziale proposto.

L'équipe multidisciplinare di AIL Lucca valuterà ogni richiesta in base a questi criteri, garantendo trasparenza e imparzialità nelle scelte.

5. Diritti e Doveri del Paziente

Diritti:

- Essere informato in modo chiaro e completo sul piano di assistenza.
- Ricevere cure adeguate e personalizzate.
- Essere trattato con rispetto, privacy e riservatezza.

Doveri:

- Fornire informazioni corrette e complete sul proprio stato di salute.
- Rispettare gli appuntamenti concordati o comunicare eventuali variazioni con adeguato preavviso.
- Collaborare attivamente con l'equipe assistenziale.

6. Standard di Qualità

- **Tempestività:** Il paziente verrà contattato entro 2 giorni della richiesta pervenuta. Seguirà l'attivazione del servizio nel minor tempo possibile, secondo la disponibilità organizzativa degli operatori. Si ricorda che il servizio non ha carattere di urgenza, che nel caso verrà affidata al dipartimento di emergenza dell'ospedale di riferimento.
- **Accessibilità:** Numero dedicato attivo per informazioni e supporto.
- **Professionalità:** Personale qualificato e aggiornato.
- **Valutazione del Servizio:** Raccolta periodica di feedback per il miglioramento continuo.

7. Contatti Utili

AIL Lucca - Sede Operativa e Amministrativa

Indirizzo: Via Don Minzoni 124, Lucca (LU)

Telefono: 3479755983

Email: aillucca@interfree.it

Per urgenze legate al servizio: 3757309086

8. Conclusioni

AIL Lucca, attraverso questo servizio, si propone di offrire non solo assistenza clinica ma anche vicinanza umana. Ogni paziente è al centro del nostro impegno, e ogni giorno lavoriamo per garantire un'assistenza domiciliare di eccellenza, sostenuta dalla solidarietà e dalla competenza di un'intera comunità.